

INFORME DE GESTIÓN
MARZO

SUBSECRETARIA
ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA

ATENCIÓN AL CIUDADANO INTRODUCCIÓN

La oficina de Atención al Ciudadano tiene como función principal el servicio de atención al ciudadano y manejo de la Correspondencia la cual la viene realizando a través de la atención personalizada utilizando la herramienta establecida para ello como es nuestra plataforma SAC ubicada en la página de la Secretaría de educación, a través de este medio se puede verificar la calidad y oportunidad de las respuestas brindadas a nuestros ciudadanos, bajo controles de auditorías e indicadores establecidos en nuestro Macroproceso E., de igual manera con su equipo de trabajo se encarga del proceso de posesión de personal administrativo y docente y del proceso de emitir comunicados, notificaciones de manera personal, escrita y en otras oportunidades por falta de presencia de los mismos a través de notificaciones por aviso.

Nuestro objetivo es verificar que los funcionarios respondan en el menor tiempo y con la calidad requerida las peticiones realizadas por el ciudadano, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida y radicadas en el aplicativo SAC de la comunidad educativa o la ciudadanía en general y tramitar diligentemente la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y el archivo de los documentos generados.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES Y PROCESOS

En el mes de Marzo se han radicado en Atención al Ciudadano 3.693 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Total de Requerimientos	3693	100%
Clase de requerimientos		
Denuncia	1	0.0270%
Felicitaciones	3	0.0810%
Petición	75	2.0309%
Tramite	3554	96.2361%
Queja	2	0.0542%
Sugerencia	51	1.3810%
Invitación	0	0.0000%
Reclamo	7	0.1895%

De igual manera los canales más utilizados para la entrega de las peticiones a la Secretaría de Educación son los siguientes:

CANAL	CANTIDAD
Correo Certificado	204
Correo Electrónico	243
Fax	0
Personal	2910
Web	336
TOTAL	3693

Durante el mes de marzo se presentaron 2 quejas y 7 reclamos, discriminadas así:

DEPENDENCIA	CONCEPTO	TOTAL QUEJAS
PLANEACION EDUCATIVA Y COBERTUR	PAE- PROGRAMA DE ALIMENTACION ESC	1
RECURSOS HUMANOS	SOLICITUD DE REUBICACION O TRASLAD	1
TOTAL		2

DEPENDENCIA	CONCEPTO	TOTAL RECLAMO
ASUNTOS LEGALES	INCONSISTENCIAS DE NOMINA	1
ASUNTOS LEGALES	TRAMITE DE PRESTACIONES SOCIALES Y E	1
NOMINA	NECESIDADES DE RECURSOS ESTABLECIM	1
GESTION ADMINISTRATIVA	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDU	1
RECURSOS HUMANOS	CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO DE	1
RECURSOS HUMANOS	CERTIFICACION PARA BONO PENSIONAL	1
RECURSOS HUMANOS	CERTIFICACION SALARIAL	1
TOTAL	SOLICITUD DE CUPOS	7

Se han radicado 3.456 derechos de petición en el mes Marzo con el 93.58% , correspondiente a las diferentes dependencias, donde se evidencia que la mayoría corresponden a Recursos Humanos

Radicación de resoluciones: Durante el mes de marzo se radicaron 115 resoluciones por los siguientes conceptos: comisión temporal de servicio por encargo directivo docente, licencias con reemplazo, licencias ordinarias sin reemplazo, nombramientos temporales, reemplazos de vacaciones, retiros, vacancias definitivas, se expedieron 60 comunicados y 80 novedades entregadas en nómina.

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 35 y se notificaron personalmente 110, notificaciones por aviso 1, y se entregaron 40 planillas de afiliaciones a la oficina de nómina.

- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos Docentes: nombramientos provisionales banco excelencia, temporales tutores y por necesidad del servicio, reconocimiento por amenaza, Recursos de reposición, revocatoria nombramientos periodo de prueba, traslados proceso ordinario proceso no ordinario definitivos y orden judicial y posesiones por nombramientos 5. Se enviaron 60 comunicados.

- Se han revisado carpetas de prestaciones sociales, de las cuales se han radicado carpetas 211, se enviaron 181 comunicados, comunicados por aviso 207, notificaciones 156 y foliación de carpetas 156, y se expedieron 1 reporte d.a.r. a los diferentes

docentes indicándoles que se acerquen al módulo 5 para notificarse de su proceso de trámite de prestaciones

Con respecto al módulo de escalafón, se evidencia que se notificaron de manera personal 69, notificaciones con autorización 4, comunicados para notificación 142, se enviaron 73 resoluciones a archivo

- Con respecto a la calidad de la respuesta se puede anotar que una vez realizado un muestreo aleatorio en todas las dependencias de la Secretaría se pudo evidenciar que se está respondiendo con calidad y pertinencia.

Agradecemos la labor y apoyo de todos los funcionarios de la Secretaría de Educación, aclarando que debemos mejorar en la oportunidad de respuestas, debido a que por no haber respondido a tiempo en el mes de de Marzo ocupando el 4 puesto a nivel nacional con una oportunidad de respuesta del 99.32%, de acuerdo al Ranking del Ministerio de Educación Nacional donde participamos 95 Secretarías a nivel nacional,

ATENCION AL CIUDADANO

RUTH MELVI GORDILLO H.

PROFESIONAL UNIVERSITARIO G.4

